
MODEL MANAJEMEN KOMUNIKASI DAN ADMINISTRASI *BACK OFFICE E-GOVERNMENT* SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK

Edwi Arief Sosiawan

Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 2 Tambakbayan Yogyakarta 55282, Telp. (0274) 485268
e-mail : edwias@yahoo.com

Eny Endah Pujiastuti

Jurusan Administrasi Bisnis FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 2 Tambakbayan Yogyakarta 55282

Abstract

On the challenges of development for democratization and transparency in the framework of regional autonomy, local governments now compete to build a race-e-government infrastructure. In factual, the main obstacles of the implementation of e-government is on the governance or management structure of the management and quantity and quality of human resources at government agencies that are very limited. The object of the selected study site is The City of Yogyakarta and The Sleman regency government. The formulation of the problem is taken “How E-Government Communication and Adminitrations Management Back Office Models as a Public Service Studies on the regional government of Yogyakarta and Sleman District Government Sites? “ Research method used was descriptive research to guide the inductive eksploratory to the results of research that the technical provisions of the respective websites of local governments to become the object of research in managing the front office has to follow some standard that is required in the development of the web as a medium for communication and information. Information uptodating, especially news on the navigation was done routinely. But still there is a delay of uptodating websites is a sign that there is imbalance between the management of websites each local government. Number of links the information of each local government websites have been sufficient, meaning that many categories of information provided. The fundamental problem lies in the fact that the government does not provide e-mail links for the user community, if there is acceptance of the feedback is to the manager or administrator websites and not on the officials concerned.

Key words : *management back office, e-government local government*

Pendahuluan

E-government pada konteksnya adalah *the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public* (www.eu.com/e-government.html tanggal 3 Maret 2008). Beberapa implementasi yang bisa diterapkan pada penyelenggaraan *e-government* diantaranya adalah :

Beberapa implementasi yang bisa diterapkan pada penyelenggaraan *e-government*

diantaranya adalah : (a) penyediaan sumber informasi yang sering dan banyak dicari masyarakat seperti potensi daerah, pendapatan daerah, komoditas daerah serta kualitas sumber daya masyarakat di suatu daerah; (b) penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia di kantor pemerintahan dan tempat publik sehingga menjamin kesetaraan kesempatan mendapat informasi; (c) *E-procurement*; pemerintah dapat melakukan tender secara on line

dan transparan.

Pemerintah sendiri memberikan kebijakan *e-government* melalui INPRES No.3 tahun 2003 berangkat dari pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan tujuan utamanya adalah peningkatan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Pada perkembangannya untuk menjawab tantangan demokratisasi dan transparansi dalam kerangka otonomi daerah, kini pemerintah daerah berlomba-lomba untuk membangun infrastruktur *e-government*. Artinya pemanfaatan ruang komunikasi virtual tidak saja berada dalam domain institusi yang berada dalam wilayah *centre development* melainkan juga institusi-institusi yang berada di daerah-daerah. Situs-situs resmi pemerintah daerah tersebut disamping dapat menjadi sebuah ajang promosi bagi kawasan yang bersangkutan juga untuk menginformasikan potensi sosial ekonomi maupun pariwisata bagi para investor dalam dan luar negeri. Hingga Nopember 2007 jumlah situs *web* pemerintah (pusat dan daerah) yang tercatat pada Asisten Deputi Urusan Media Baru Kementerian Komunikasi dan Informasi adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Jumlah situs web pemerintah

	Juml.	Situs Web	Bisa Dibuka	Tdk Bisa dibuka
Dept./Kem./Lembaga Tinggi	37	37	37 (100%)	0 (0%)
Lembaga Pem. Non Departemen	32	28	28 (100%)	0 (0%)
Pemprov./Pemkab./Pemkot.	472	330	201 (61%)	23 (7%)

Sumber : www.depkominfo.go.id/pid=egov&cid=egov_001

Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, lembaga pemerintah yang memanfaatkan penggunaan *e-government* adalah ; Pemerintah kota (pemkot) Jogjakarta, pemerintah daerah (pemda) Kabupaten Bantul, pemda Kabupaten Sleman dan pemda Kabupaten Gunung Kidul serta pemda Kabupaten Kulon Progo, serta pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Sendiri. Penerbitan situs pemerintah daerah tersebut nampaknya selain bertujuan mendukung kampanye “*Jogja never ending Asia*” dalam membangun citra pariwisata juga dimanfaatkan untuk membangun citra pelayanan informasi kepada

publik, juga adanya Agenda besar dari Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang bernama *Jogja Cyber Province* menunjukkan adanya optimisme terselenggaranya proses pelaksanaan *e-government* secara sempurna. Oleh karenanya, Pemprov DIY telah menggandeng Microsoft untuk menyusun cetak biru dan membangun pusat pelatihan di Yogyakarta untuk 4.000 programmer TI dari seluruh Indonesia.

Komitment ini lah yang menyebabkan Pemerintah Daerah di Provinsi DIY memborong habis *E-Government Award* yang diselenggarakan oleh majalah Warta Ekonomi pada tahun 2005 lalu. Untuk kategori kabupaten/kota urutan pemenang pertama hingga ke tiga adalah Website Pemerintah Kota Yogyakarta dengan skor 815, *Web site* Kabupaten Bantul dengan Skor 765 dan *Web site* Kabupaten Sleman dengan skor 685. *Web site* Pemerintah Provinsi Yogyakarta menempati urutan ke dua untuk kategori Provinsi dengan skor 720 berada di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Pada *E-Government Award*. Selain itu Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta juga mendapatkan penghargaan Special Achievement karena keberhasilan dalam melakukan koordinasi dan merangsang lembaga-lembaga pemerintah dibawahnya untuk menerapkan *e-government*. Sebagaimana terbukti, tiga lembaga tingkat kabupaten/kota di Yogyakarta seluruhnya menjadi pemenang untuk kategori tersebut (Sumber : <http://www.warta-egov.com/detail.asp?aid=280&cid=2> tanggal 17 Mei 2005). Pada tahun 2007 prestasi *web* pemerintah kota Yogyakarta ternyata menduduki peringkat tertinggi di antara 100 situs pemda provinsi maupun kota / kabupaten untuk *E-Government test* tahun 2007 (<http://wartaegov.com/go-id-tes> tanggal 2 April 2008). Sementara itu situs pemda kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman menduduki peringkat ke 7 dan ke 19 dari penilaian Lembaga penelitian dan Pengembangan Grup Kompas tahun 2007 (<http://yainal.multiply.com/journal/item/72> tanggal 2 April 2008).

Pada sisi lain, semua isi informasi yang ada dalam situs *web sites* Pemerintah Daerah di Wilayah Provinsi DIY tersebut tentunya bermanfaat sebagai sarana publikasi pemda yang bersangkutan (dalam kontek pelayanan informasi publik), tetapi

juga memberi kesempatan pada masyarakat luas untuk mengetahui dan mencari informasi yang diinginkan secara lebih terbuka dan bebas tanpa perlu melalui birokrasi. Tidak perlunya secara fisik dan birokrasi untuk memperoleh informasi tersebut dari pihak masyarakat, didukung oleh ketersediaan banyaknya sarana warung internet (warnet) yang berada di wilayah Yogyakarta. Sampai dengan September 2007 jumlah warnet yang ada di Yogyakarta sebanyak 72 buah (www.pintunet.com/pintunet.php/vpid=55030404&xref=/pintunet.php/vpid=550304). Ketersediaan 72 warnet tersebut tentunya memungkinkan dan memudahkan masyarakat untuk dapat mengakses informasi situs-situs pemda-pemda yang berada di wilayah Yogyakarta, apalagi saat ini umumnya warnet-warnet di wilayah Yogyakarta banyak yang menggunakan sistem *list line* dan *wave line* sehingga akses yang dilakukan menjadi sangat cepat.

Suatu hal penting yang harus disadari bahwa keberadaan situs *web* Pemerintah Daerah yang dibuat, merupakan suatu bagian integral dari organisasi pemerintahan. Semua unit yang ada pada organisasi hendaknya memperhatikan bagaimana mereka dapat menggunakan internet sebaik-baiknya untuk berkomunikasi dengan kelompok-kelompok masyarakat pengguna internet. Instansi Pemerintah Daerah harus membantu perkembangan tingkat kesadaran dan pemahaman yang tinggi bagi seluruh aparat pemerintah mengenai pemanfaatan internet pada organisasi pemerintahan. Kemampuan internet untuk memberi dan menerima informasi perlu dipahami sebagai suatu keterampilan inti dari informasi dan komunikasi. Diharapkan sebanyak mungkin aparat pemerintah dapat membaca situs yang dibuat oleh Pemerintah Daerah setempat.

Perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang ada saat ini ke suatu bentuk sistem organisasi jaringan dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi atau *e-government* tidaklah semudah yang diharapkan, karena adanya sejumlah hambatan pada operasionalnya, yang ditengerai beberapa ahli yaitu antara lain : (a) kuantitas dan kualitas sumberdaya manusia pada instansi pemerintah yang sangat terbatas (belum siap menerima perubahan kultur ke teknologi informasi komunikasi); (b) belum

tersedianya sarana dan prasarana yang memadai (belum adanya IT *master plan* dan *grand strategy e-gov*); (c) struktur organisasi pengelolaan *e-government* yang belum memadai (konsekuensi adanya PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah); (d) belum tersedianya anggaran operasional yang memadai (akibat kurangnya pemahaman tentang pentingnya pembangunan teknologi informasi dan komunikasi); (e) kurang adanya perhatian/kepedulian pejabat pemerintah di dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* (diperlukan manajemen perubahan). (http://www.awangfaroeck.com/awangf01/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=52 tanggal 30 Maret 2008)

Secara faktual, hambatan utama dari pelaksanaan *e-government* adalah pada tata kelola atau manajemen struktur pengelolaannya. Pada saat ini, pengelola situs web pemerintah daerah (sebagai embrio pengelola *e-government*) masih dilakukan oleh berbagai unit kerja yang terdapat di pemerintahan daerah, antara lain Dinas Informasi dan Komunikasi (DisInfokom), Kantor Pengelolaan Data Elektronik (KPDE), Badan Perencanaan Daerah (Bapeda), Bagian Humas, Badan Informasi Komunikasi dan Pengelola Data Elektronik (BIK & PDE). Kondisi tersebut terjadi disebabkan adanya PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, sehingga setiap pemerintah daerah tidak sama di dalam penugasan perangkat daerah yang menangani pengelolaan situs *web* di daerahnya masing-masing. Artinya kunci dari hambatan dalam implementasi *e-government* dalam operasionalnya bermuara pada segi manajemen yang dilakukan oleh struktur dan lembaga yang ditunjuk oleh pihak pemerintah daerah.

Adanya perbedaan pengelolaan situs *web* pada setiap pemerintah daerah, berakibat antara lain: (1) adanya beberapa pemerintah daerah yang mempunyai lebih dari satu situs *web* yang dibuat dan dikelola oleh 2-3 perangkat daerah yang berbeda (contoh www.sulteng.go.id dibuat dan dikelola oleh Bapeda Sulteng, www.infokom-sulteng.go.id dibuat dan dikelola oleh DisInfokom Sulteng); (2) jika dari pusat akan melakukan kegiatan atau koordinasi, kadang-kadang mendapat-

kan kesulitan dalam penunjukan perangkat daerah yang diundang; (3) sulitnya koordinasi di lingkungan perangkat daerah di dalam penanganan implementasi *e-government*. (Hadwi Soendjojo, www.dep.kominfo.go.id/artikel tanggal 2 April 2008)

Tahun 2008 ini *task force e-government* Dep. Kominfo sedang menyusun panduan tentang hubungan kelembagaan *e-government*. Penunjukan siapa pengelola *e-government* di pemerintah daerah memang sangat diperlukan, mengingat sangat kompleksnya implementasi *e-government* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Oleh karenanya, berangkat dari paparan di atas, maka penelitian ini mencoba untuk menjawab dan memberikan serta mencari model manajemen komunikasi dan administrasi yang ideal dari segi *back office* (aparatur atau badan pengelola serta pengelolaan informasi) dalam implementasi *e-government*. Objek studi yang dipilih adalah situs pemerintah kota Yogyakarta, situs pemerintah kabupaten Sleman dan Pemerintah kabupaten Bantul dengan pertimbangan bahwa objek studi tersebut memiliki prestasi selama ini dalam penyeleenggaraan *e-government* selama ini. Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Model Manajemen Komunikasi dan Administrasi *Back Office E-Government* sebagai Media Pelayanan Publik pada Situs Pemerintah daerah Kota Yogyakarta, Situs Pemerintah Kabupaten Sleman dan Situs Pemerintah Kabupaten Bantul?”

Metode Penelitian

Penulis menggunakan penelitian deskriptif induktif eksploratori, dengan menganalisis dan

mengeksplorasi secara mendalam fenomena penggunaan dan pemanfaatan *web sites* oleh Pemda Kabupaten Bantul, Pemda Kabupaten Sleman, serta Pemkot Yogyakarta. Penggunaan teknik penelitian adalah dengan analisis dan deskriptif eksplorasi dengan pengumpulan data kualitatif yang menggunakan pendekatan dokumentasi, observasi dan kepustakaan. Sebagai *guide* atau patokan unit analisis yang akan diteliti dijelaskan dalam tabel 2.

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan cara deskriptif induktif dengan pendekatan *systemic* analisis. Data yang dianalisis secara langsung melalui pendekatan – pendekatan dalam teknik pengambilan data kualitatif seperti reduksi data, display data dan verifikasi data selama penelitian berlangsung (Nasution, 1992, 129). Hasil analisis dikomparasikan dengan konsep, model dan teori yang sudah ada. Selanjutnya diperoleh suatu simpulan yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan konsep dan model dalam manajemen komunikasi *front office* dan *back office e-government* sebagai media pelayanan publik

Hasil Penelitian dan Pembahasan Gambaran Manajemen *Back Office e-government*

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah

Tabel 2 Patokan unit-unit yang dianalisis dan dieksplorasi

NO.	UNIT	ANALISIS dan EKSPLORASI
1.	Informasi atau Komunikasi Satu Arah	Penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat melalui portal pemerintah
2.	Interaksi atau Komunikasi Dua Arah	Media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat melalui portal pemerintah atau (<i>delivery order</i>) secara <i>on-line</i>
3.	<i>Information Processing/Back Office</i>	pengelolaan aliran informasi, mulai dari <i>input</i> informasi dari pemerintah hingga <i>output</i> informasi yang ditujukan kepada masyarakat melalui portal, termasuk <i>updating</i> datanya, baik dilakukan secara <i>on-line</i> maupun <i>off-line</i> .

daerah otonom, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu : (a) pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat; (b) pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional; (c) pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara; (d) pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *e-Government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu : (a) mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas; (b) menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara *holistic*; (c) memanfaatkan teknologi informasi secara optimal; (d) meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.; (e) mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat. ; (f) melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Pada tanggal 16 Juni 2003 telah dike-

luarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kebijakan ini diharapkan sebagai acuan/koridor sekaligus dapat memberikan pemahaman di dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government*. Serta dalam rangka menyikapi demam (*fever*) *e-Government* dimana selama ini belum ada suatu acuan bagi pembangunan dan pengembangannya sehingga sejauh ini masyarakat seperti 'terjun bebas' di dalam penerapan *e-Government*.

Inpres 3/2003 menginstruksikan untuk : (1) mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* sebagaimana tercantum dalam Lampiran Instruksi Presiden tersebut; (2) merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi; (3) melaksanakan rencana tindak sebagaimana dimaksud pada point kedua yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi; (4) melaksanakan Instruksi Presiden ini sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

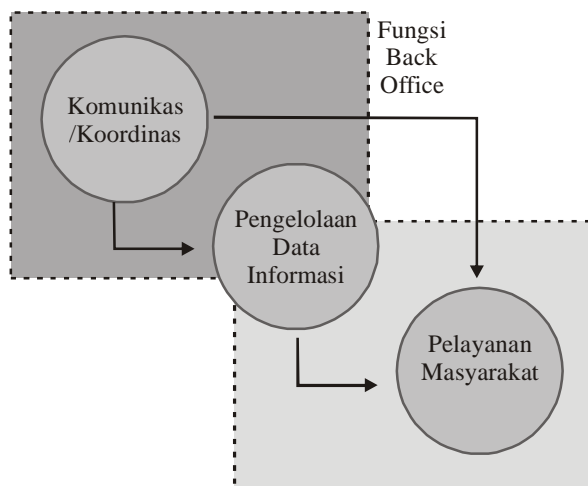
Jadi seperti yang telah diungkap di atas bahwa membangun *e-Government* tidak sama dengan membangun website yang baik, tetapi lebih pada peningkatan pelayanan di dalam (*Back Office*) dan pelayanan masyarakat (*Front Office*) yang baik. Penerapan *e-Government* lewat dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan bukanlah harga mati karena tanpa itu pun penyelenggaraan pemerintahan tetap bisa berjalan. Meski demikian, terdapat banyak peluang dan nilai tambah yang bisa diperoleh melalui penerapan *e-Government*, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Secara definitif yang dimaksud dengan manajemen *back office* adalah perangkat dan personalia yang bebenah melengkapi semua yang harus dilaksanakan sesudah layanan *front-office* selesai dan menyiapkan segala sesuatu agar

bisa terlaksana layanan berikutnya, atau bisa juga dimaknai sebagai Proses pengolahan informasi yang dilakukan oleh instansi dalam *back office*-nya baik bersifat *off-line* atau tradisional, melalui rapat koordinasi, forum investasi maupun dengan sistem jempot bola langsung kepada sumbernya.

Aspek ‘*Pelayanan Masyarakat*’ adalah *back-office* dalam konsep *e-Government* pada saat penyajian data/informasi tersebut dimanfaatkan sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada pihak luar, misalnya masyarakat umum. Berdasarkan urutan pelaksanaannya, ketiga aspek tersebut dapat disusun dalam urutan presedensi berikut:

Gambar 1 Runutan Fungsi TI dalam Kemanfaatan *e-Government*



Fungsi *front-office* sebagai alat bantu pelayanan masyarakat menjadi arahan utama bagi fungsi keberadaan TI di *e-Government*. Namun untuk dapat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat yang baik diperlukan dukungan fungsi *back-office* TI pemerintahan yang baik pula, yaitu antara lain dalam hal fungsi komunikasi-koordinasi serta pengelolaan data-informasi.

Dalam prakteknya maka manajemen *back office* adalah meliputi : (a) penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Untuk dapat melaksanakan program pengembangan *e-Government* dengan optimal diperlukan SDM yang menguasai kompetensi dasar bidang komputer, jaringan komputer dan internet, minimal sebagai pengguna biasa. Khusus untuk para pejabat / pengambil

keputusan, maka mereka perlu juga mengetahui konsep dasar Sistem Informasi Manajemen (*MIS: Management Information System*). Jika *pre-requisite* tersebut belum dipenuhi, ada beberapa langkah yang dapat diambil, misalnya melalui pelaksanaan Program Sosialisasi *e-Government*, sosialisasi/pelatihan MIS dan Sistem Pendukung Keputusan (*DSS: Decision Support System*); (b) pengembangan Infrastruktur Komunikasi Data, Komputer, Jaringan Komputer dan Sistem Aplikasi. Ketersediaan infrastruktur komunikasi data, komputer dan jaringan komputer merupakan *pre-requisite* kedua, mengingat aplikasi *e-Government* memang hanya bisa berfungsi optimal jika infrastruktur tersebut sudah tersedia. Sedangkan sistem aplikasi juga perlu dianalisa apakah dapat berfungsi di infrastruktur yang saat ini sudah ada, atau perlu melakukan perbaikan (*upgrading*) atau bahkan pengadaan infrastruktur baru.

Gambaran umum *websites* Pemerintah Kota Yogyakarta

Website pemerintah kota (pemkot) Yogyakarta memiliki alamat di www.jogja.go.id. Web pemkot Yogyakarta dan ditangani Badan Informasi Daerah (BID). Web pemkot Yogyakarta sudah online sejak 7 Oktober 2002, sehingga sudah 6 tahun lebih berada di dunia virtual yang tentunya telah banyak dimanfaatkan oleh para pengguna (*user*) warga kota Yogyakarta. Jumlah pengunjung hingga nopember 2008 adalah sebanyak 3.059.236 orang. Penyelenggaraan web pemkot Yogyakarta ini bertujuan untuk menyelenggarakan “*good and clean governance*” yang transparan dan mengikutsertakan masyarakat dalam partisipasi pemerintahan dan pembangunan (melalui media *online*). Selain itu tujuan dari *e-gov* pemkot Yogyakarta ini adalah Terwujudnya pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan yang prima bagi segenap lapisan masyarakat. Baik itu pelayanan administrasi, informasi maupun pelayanan masyarakat lain. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Pada tanggal 15 November 2007, Pemerintah Kota Yogyakarta menerima *Special*

Achievement untuk kategori *Impact on Community* dari Warta Ekonomi e-Gov di Jakarta. Penghargaan ini diberikan karena web pemkot Yogyakarta telah berhasil membangkitkan semangat warga berpartisipasi dalam media *online*. *Web sites* pemkot Yogyakarta saat ini telah mengalami perubahan dalam warna kini lebih didominasi oleh warna putih namun masih juga menampakan warna khas klasik Yogya berupa warna hijau tua dan warna hijau *tosca* untuk warna menu utamanya. *Web sites* pemkot Yogyakarta Tidak memiliki animasi, bahkan tidak ada *banner* samam sekali dalam *homepage*-nya. Web Pemkot Yogyakarta tidak menyediakan link e-mail karena semua umpan balik telah diberikan pilihan link dan keluhan serta usulan ditangani oleh UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan). Pada konteks desainnya *web sites* pemkot Yogyakarta memiliki links informasi pada *homepage*-nya sebanyak 24 *links* utama yang berada pada ikon-ikon pokok *web sites* pemkot Yogyakarta. 24 *links* tersebut merupakan links ganda yang memiliki lanjutan links *sites* lagi. Dari segi komposisi *web sites* pemkot Yogyakarta lebih mirip dengan koran *online* karena dominasi teks atau tulisan yang memenuhi ruang *web sites*.

Manajemen Back Office E-government Pemkot Yogyakarta

Pengelolaan *web site* terdiri dari instansi-instansi yang datanya ditampilkan di *web site* dan instansi pengelola sub domain. Susunan tim pengelola *web site* ditetapkan dengan Keputusan Walikota Yogyakarta. *E-government* dikelola oleh Badan Teknologi Informasi dan Telematika sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Yogyakarta nomor : 31/KD/Tahun 2004 tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Redaktur *Web Site* jogja.go.id Tahun 2004. Serta berdasar pada Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 126/KEP/2005 tentang Pembentukan Tim Pengelola Elektronik *Government* Kota Yogyakarta.

Pengelola *e-government* mempunyai fungsi yang telah digariskan, yaitu memberikan informasi kepada seluruh lapisan warga kota Yogyakarta pada khususnya serta khayalak luas pada umumnya. Pengelolaan *e-government* dibagi atas beberapa instansi, yang kemudian disodori

atas beberapa tanggung jawab atas menu yang ada. Adapun instansi tersebut adalah Humas dan Informasi, KAPDE, Dinas Pariwisata, Dinas Pendidikan dan Pengajaran, UPTSA, Bagian Hukum, Sekretariat DPRD, Staff Walikota dan Wakil Walikota, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Perekonomian dan Bappeda, Dinas Prasarana Kota, serta Dinas Kesejahteraan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

Pilar-pilar mekanisme dalam pengelolaan *e-government* yaitu : (1) menggunakan sistem kerja desentralisasi. Di mana setiap menu memiliki penanggung jawab tersendiri. Dengan demikian maka selain akan mudah terlihat tingkat kontribusi staff personalia pengelola, juga aspek informasi yang disajikan cenderung lebih spesifik; (2) pada kurun tertentu secara rutin dan intensif dilakukan pertemuan pengelola, dengan orientasi utama pada koordinasi, konsolidasi dan komunikasi dalam rangka menuju pada optimalisasi peran dan fungsi website itu sendiri; (3) untuk menjaga stabilitas kinerja para tim pengelola *web site* secara umum, maupun para personel tim pengelola pada subdomain, dilakukan penyegaran (*refreshing*) pengelola. Hal ini dimaksudkan selain untuk mencermati kinerja yang dilakukan oleh setiap personalia, juga diharapkan dapat menjadi ajang komunikasi pada topik yang lebih terfokus (yaitu mengenai sub domain yang tengah dibahas); (4) adanya monitoring yang intens pada tubuh pengelola inti. Hal ini untuk menjaga bila sewaktu-waktu terjadi keanehan ataupun hal lain pada rangkaian website dan subdomainnya. Untuk itulah kerjasama antara *webmaster*, petugas materi serta desainer dan *programmer* haruslah dilakukan dengan sebaik-baiknya.; (5) secara rutin dilakukan koordinasi untuk melakukan analisa dan perbandingan dengan *web site* lain dan atau jenis aplikasi berbasis *web* lainnya. Hal lain menjadi kunci pokok, dimana semua hal yang tersedia pada *web* diorientasikan pada hal yang memang dibutuhkan oleh para pengakses.

Penyebaran informasi ini berorientasi pada pemberian berbagai informasi kebijakan Pemerintahan Daerah serta informasi tentang layanan Pemerintah Daerah kepada warga masyarakat. Sehingga diharapkan seluruh warga masyarakat mengetahui segala peraturan yang

berlaku serta mengetahui segala jenis layanan masyarakat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah berkaitan dengan segala bentuk pelayanan. Adapun secara umum materi informasi yang disajikan dalam website Pemerintah Kota Yogyakarta dibagi atas beberapa topik utama sebagai berikut: (1) jogjaku : jogjaku menampilkan informasi tentang sekilas Kota Yogyakarta, baik dari aspek historis, kultural, sosial, visi maupun simbol; (2) fasilitas kota : sebagai konsekuensi dari predikat Kota Yogya sebagai sebuah tujuan wisata, maka informasi yang menampilkan data fasilitas kota (yang secara langsung maupun tidak langsung) seluruh lapisan masyarakat (secara khusus masyarakat pendatang) pastilah membutuhkannya. Diharapkan topik ini dapat menjadi informasi penuntun siapapun ketika berada di wilayah Kota Yogyakarta; (3) info kota : selain mengenal sekilas Kota Yogyakarta melalui Jogjaku, informasi dari berbagai sudut sisi dinamika Kota Yogyakarta ditampilkan dalam topik informasi yang dikemas dalam sajian info kota; (4) pemerintahan : selain informasi yang bersifat umum, dalam *web site* ini secara khusus juga dipersembahkan seputar informasi pemerintahan.

Pada topik ini diharapkan masyarakat tahu dan memahami berbagai aspek pada dunia pemerintahan, baik pada aspek legal formal, perundangan, serta tugas dan fungsi staf pemerintahan. (1) pelayanan yaitu tugas dan fungsi utama dari sebuah pemerintahan adalah mengatur (*regulation*) serta melayani seluruh strata lapisan masyarakat, khususnya dalam kehidupan bermasyarakat. Karenanya maka secara khusus topik pelayanan tersaji secara khusus dengan menampilkan berbagai submenu yang berkenaan dengan aspek pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta kepada khalayak umum; (2) interaksi yaitu terasa sangat hambar, manakala sebuah media tanpa adanya sentuhan interaksi. Untuk itulah berbagai informasi dan aplikasi disediakan pada topic menu ini. Hal ini mengandung sebuah harapan agar tercipta pola komunikasi antara pengunjung website yang notabene merupakan masyarakat luas, dengan pihak Pemerintah Kota Yogyakarta; (3) sub domain yaitu untuk menampilkan berbagai informasi secara lebih mendalam dan akurat serta *member* keleluasaan bidang/instansi terkait, maka portal

jogja.go.id menampilkan pula *link* subdomain, sebagai perwujudan pada otonomi pengelolaan website instansi terkait.

Selain memberikan informasi seperti tersebut di atas Pemkot Jogja juga menyediakan beberapa fasilitas untuk digunakan oleh masyarakat dalam website pemkot Yogyakarta yang meliputi : (1) *Call centre 0274-290274* : dimulai tanggal 29 Juli 2004, informasi layanan, prosedur, persyaratan dan biaya Pelayanan di UPTSA (sekarang Dinas Perizinan) dapat diperoleh langsung setiap saat (24 jam) melalui telp dan dijawab menggunakan database informasi. Di-*launching* bertepatan dengan Kunjungan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Bp.Faisal Tamin yang menyaksikan Penandatanganan MOU antara Walikota Yogyakarta dengan Direktur Bisnis Jaringan Telekomunikasi PT. Telkom; (2) *SMS hotline 2740* yaitu untuk menyampaikan informasi, saran dan keluhan masyarakat. Dimulai tanggal 30 Januari 2002, Informasi, saran dan keluhan masyarakat langsung ditindaklanjuti ke instansi yang berwenang, perkembangan tindak lanjut selalu di pantau dan dievaluasi secara rutin, sebagai salah satu masukan dalam penyusunan program kegiatan instansi (jaring aspirasi masyarakat); (3) *SMS mobile jogja 2740* yaitu *SMS Mobile* Jogja merupakan layanan terpadu yang dikelola Pemkot Yogyakarta untuk masyarakat khususnya pengguna telepon seluler yang memberikan informasi akurat dan aktual melalui *Short Message Service* (SMS) dengan kode akses nomor 2740 dari operator-operator seluler antara lain Indosat, Telkomsel, Telkom Flexi, dan XL. *SMS Mobile* Jogja digunakan untuk sarana *pooling* dan memperoleh data/ informasi berbasis data antara lain : jalur bus kota, jalur kereta api, lokasi ATM, info rumah sakit, informasi apotek jadwal penerbangan, hotel, kuliner (makanan), *cafe*, restoran, *event* dan pendidikan dll. Dimulai tanggal 27 Desember 2004, Sebagai sarana sosialisasi, jajak pendapat/ *polling* atas kebijakan pemerintah kota Yogyakarta serta memudahkan dalam memperoleh informasi dgn menggunakan fasilitas sms; (4) *Polling SMS Mobile jogja 2740* yaitu *Polling SMS* Parkir Alun2 Utara dan Kawasan Malioboro, *polling* pemilihan Gardu Ronda dan Gapura, *Polling SMS* Pemain Favorit PSIM, Poll-

ing SMS Lomba Cipta Lagu HUT Kota Jogja , Polling SMS Pemilihan Dimas & Diajeng Favorit. Serta *polling* sms penerimaan CPNS Prop DIY Tahun 2005; (5) *Layanan Interaksi Masyarakat* yaitu UPIK (*unit Pengelola Informasi dan Keluhan*), SK WALIKOTA No: 86/2003. Dimulai tanggal 14 Nopember 2003, Pengelolaan informasi, saran dan keluhan oleh unit pengelola teknis pada Kantor Humas dan Informasi, dengan anggota pengelola dari instansi teknis yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Layanan yang disediakan melalui Sms *hotline* 2740, SMS 081 2278 0001, Telp 0274-555242. Digunakan aplikasi (*software*) penge-lolaan upik menangani secara *on line* menggu-nakan jaringan intranet dan internet di semua instansi sehingga respon dapat dilakukan secara langsung .

Untuk menampilkan berbagai informasi secara lebih mendalam dan akurat serta member keleluasaan bidang/insatansi terkait, maka portal jogja.go.id menampilkan pula *link* subdomain, sebagai perwujudan pada otonomi pengelolaan website instansi terkait. Sebagaimana dimaklumi bersama bahwa informasi yang ditampilkan dalam gerbang utama website jogja.go.id pastilah masih banyak yang belum tertampilkan, khususnya pada bidang yang memang memiliki aspek sentuhan langsung kepada warganya. Untuk itulah dalam rangka memebrikan informasi lebih komprehensif, maka pemerintah Kota Yogyakarta mencoba untuk menyajikan informasi secara khusus pada sub domain, yang secara spesifik menampilkan informasinya.

Adapun sub domain yang dimiliki website jogja.go.id adalah sebagai berikut : (a)humas (<http://humas.jogja.go.id>); (b) pariwisata (<http://tourism.jogja.go.id>); (c) hukum (<http://hukum.jogja.go.id>); (d) investasi (<http://invest.jogja.go.id>); (e) tenaga kerja dan transmigrasi (<http://nakertrans.jogja.go.id>); (f) DPRD Kota Yogyakarta (<http://dprd.jogja.go.id>); (g) KPU (Komisi Pemilihan Umum) (<http://kpu.jogja.go.id>); (h) NAPZA center (<http://nnc.jogja.go.id>); (i) Pendidikan (<http://pendidikan.jogja.go.id>); (j) unit pelayanan informasi dan Keluhan (UPIK) (<http://upik.jogja.go.id>); (k) penerangan jalan umum (<http://pju.jogja.go.id>)

Penentuan *content* informasi yang ditayangkan melalui *websites* pemkot Yogyakarta,

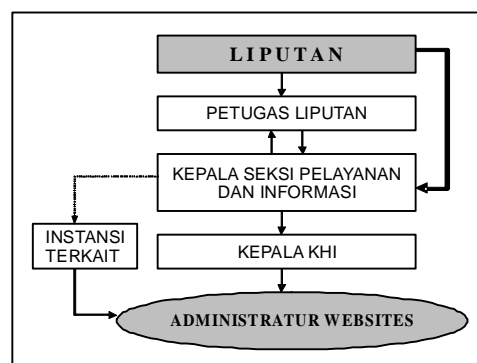
dilakukan melalui survey kepada masyarakat serta meminta pendapat dan masukan para ahli. Ini menunjukkan bahwa pihak pemerintah kota tidak main-main dan bersikap serius dalam *me-man-age* dan mempertahankan eksistensi *web sites* pemkot Yogyakarta. Isi pesan serta materi yang ditayangkan dalam *web sites* dikelompokkan dalam dua data informasi, yaitu informasi statis dan informasi dinamis. Informasi statis merupakan informasi yang bersifat relatif tetap berupa data-data statistik dan monografi kondisi wilayah pemkot Yogyakarta. Sedangkan data dinamis adalah data yang selalu di *up date* isinya. Umumnya informasi dinamis berisi tentang *press release* dan beberapa publikasi kegiatan pemerintahan yang telah dilakukan.

Pada sistem pengelolaannya, informasi yang bersifat dinamis seperti berita, untuk dapat ditayangkan dan disebarluaskan, dipertimbangkan terlebih dahulu kelayakannya oleh Kepala Seksi Pelayanan Informasi. Jika dianggap layak maka informasi tersebut dilimpahkan ke Kepala Kantor Humas dan Informasi untuk mendapat persetujuan. Setelah mendapat persetujuan baru diserahkan keapda administrator *web sites* pemkot Yogyakarta.

Sedangkan untuk informasi yang bersifat statis seperti umpan balik atau keluhan atau kritik dari masyarakat melalui fasilitas *e-mail*, oleh administrator melalui pemkot akan diserahkan langsung ke instansi terkait. Apabila telah mendapat tanggapan atau jawaban dari instansi terkait maka akan diberikan kembali kepada administrator untuk ditayangkan dalam *web sites* pemkot Yogyakarta.

Jika digambarkan, maka sistem pengelolaan back office *web sites* pemkot Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Gambar 2.
Sistem pengelolaan back office *websites* pemkot Yogyakarta



Isi pesan atau informasi yang tertuang dalam *web sites* Pemkot Yogyakarta secara rutin selalu di evaluasi dan diperbaharui (*update*). *Update* yang dilakukan oleh pihak pengelola pun selalu berpedoman pada adanya informasi baru, artinya *uptoditas* tidak bergantung kepada jadwal rutin, melainkan bergantung pada masuknya berita dan informasi-informasi baru.

Fasilitas yang disediakan oleh Pemkot Yogyakarta agar informasi dapat diakses Pemkot Yogyakarta memilih dua fasilitas utama dalam internet yaitu fasilitas *web browser* dan *e-mail*. Kedua-duanya memang diperuntukan khususnya untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat serta penyediaan akses interaktif melalui informasi yang ditayangkan pada *web sites* Pemkot Yogyakarta.

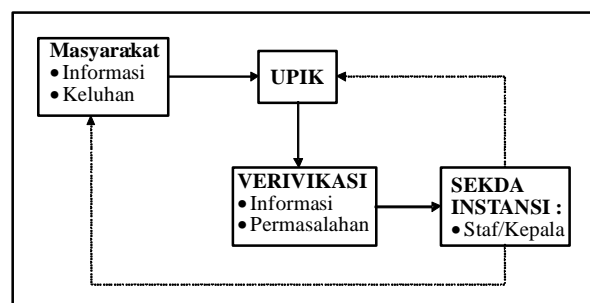
Pada aspek kendala yang dialami selama penyelenggaraan situs resmi *web sites* Pemkot Yogyakarta, menurut Nur Pireno staf KHI sebagai pengelola *web sites* Pemkot Yogyakarta adalah terletak pada kurangnya informasi tentang dunia teknologi informasi serta pemahaman dari para administrator yang memiliki kewajiban menata serta memonitor setiap perubahan arus informasi dan komunikasi yang terjadi di *web sites* Pemkot Yogyakarta.

Sebagai tindak lanjut dalam penyempurnaan layanan publik dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, maka Pemkot Yogyakarta membentuk suatu unit khusus yang menangani informasi berupa aduan, keluhan pertanyaan dan sebagainya secara *hot line service* melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Salah satu layanan ini adalah melalui *web sites* Pemkot Yogyakarta, bahkan pada keluasaan dalam penanganan keluhan seorang admin diberikan wewenang untuk menjawab setiap pertanyaan dan keluhan dari masyarakat selama tidak berkaitan dengan kebijakan Pemkot Yogyakarta. Namun jika berkaitan dengan kebijakan Pemkot Yogyakarta atau berkaitan dengan instansi-instansi lainnya admin UPIK harus berkoordinasi dengan instansi terkait dan Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta. Respon koordinasi dengan Instansi terkait maupun dari Sekda Kota Yogyakarta akan diberikan kembali kepada admin UPIK yang akan segera menyampaikan respon tersebut kepada klien.

Dari manajemen *back office* yang telah dilakukan maka pihak Pemkot Yogyakarta mengklaim bahwa informasi yang diberikan selama ini sudah cukup efektif sebab telah memberikan informasi tentang kegiatan agenda Pemkot Yogyakarta, serta informasi lain seperti perijinan juga sudah cukup memadai. Hal tersebut dilihat dari fakta selama kurun waktu 11 bulan 8 hari *web site* jogja.go.id beredar telah dicapai pengunjung sebesar 3.337.723 pengunjung dengan rata-rata pengunjung perbulan sebesar 200.000an atau sekitar 6.666 pengunjung per hari.

Keluhan atau komentar masyarakat akan langsung ditanggapi melalui Surat Warga dan Buku Tamu. Kecuali keluhan atau komentar yang melalui email akan dijawab langsung ke *e-mail* pengirim oleh bidang/dinas terkait sesuai dengan keluhannya. Jawaban email yang masuk ke jogjakota.go.id atau ke Surat warga atau Buku Tamu akan ditanggapi oleh bidang/dinas yang terkait.

Gambar 3 Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan Pemkot Yogyakarta



Gambaran Umum Web Sites Pemerintah Kabupaten Sleman

Sebenarnya *e-government* di kabupaten Sleman sudah mulai diterapkan di sejak 1999. Namun, hingga empat tahun berselang, implementasi *e-government* tidak memiliki kemajuan yang berarti. Tahun 2003, *e-government* di kabupaten Sleman kembali bergairah dengan pembentukan Kantor Telekomunikasi dan Informatika (Telematika) Kabupaten Sleman. Sebelumnya, urusan pengembangan *Information and Communication Technology* (ICT) ditangani oleh Kantor Data Elektronik, Arsip dan Perpustakaan. Kantor Telekomunikasi dan Informatika dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman

nomor 12 tahun 2003 tentang Perubahan pertama atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 12 tahun 2000 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, dengan struktur organisasi, penjabaran tugas pokok dan fungsi serta tata kerjanya tertuang dalam Keputusan Bupati Sleman nomor 41/Kep.KDH/A/2003 tahun 2003 tentang Struktur Organisasi, Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi, Serta tata Kerja Kantor Telekomunikasi dan Informatika. Kedudukan, tugas dan fungsi Kantor Telekomunikasi dan Informatika Adapun tujuan penyelenggaraan website pemda ini adalah *e-government* bertujuan untuk mewujudkan administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Visi dari dibentuknya *e-government* adalah terwujudnya *e-Government* yang maju dinamis dan berkembang yang didukung penguatan partisipasi masyarakat, dunia usaha, semua organisasi publik menuju pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sedangkan Misi nya adalah : (1) meningkatkan dan mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi dalam persandian; (2) mengembangkan sistem informasi manajemen pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi ; (3) optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung efektifitas pemerintahan (*clean and good government*)

Implementasi pembangunan *e-government* di kabupaten Sleman dikelompokkan dalam empat kategori. Pertama, pengembangan perangkat keras seperti komputer dan kelengkapannya, infrastruktur jaringan komputer intranet, ektranet dan internet serta data center. Kedua, pengembangan perangkat lunak yang mencakup pengadaan *software* legal seperti aplikasi perkantoran, sistem operasi, dan juga pengembangan aplikasi sistem informasi berikut integrasinya. Ketiga, pengembangan sumber daya manusia mencakup pelatihan dan pendidikan, bimbingan teknis, seminar, *workshop* dan lain-lain. Keempat, pengembangan kebijakan standarisasi sistem dan integrasinya, kebijakan pengembangan organisasi pendukung *e-government* serta kebijakan lainnya.

Desain *web sites* pemkab Sleman sama

sekali tidak menggunakan teknik animasi kecuali hanya *running text* untuk melakukan greeting. Grafis yang tersedia berupa *banner* besar yang berisi beberapa ilustrasi gambar dan ikon fenomena yang berada wilayah di pemkab Sleman termasuk lambang pemkab Sleman dengan dominasi warna biru. Jumlah links yang terdapat dalam situs pemkab Sleman adalah 66 buah links, sangat banyak bagi sebuah *web* meskipun menawarkan informasi yang lengkap. Dalam websites pemkab Sleman juga terdapat fasilitas *search engine* yang memudahkan pengguna mencari informasi tertentu. Hingga Nopember 2008 jumlah pengunjung websites ini adalah 408.890 orang.

Desain *web sites* pemkab Sleman tergolong sederhana tidak mewah dengan *background* putih seperti *background* yang berada pada *websites* pemda lainnya. Tata letak dalam layout web pemkab Sleman sangat padat sehingga tidak terlihat nyaman untuk digunakan meskipun lengkap dengan berbagai macam informasi. Desain utama menggunakan sistem *frame* artinya perpindahan *links* ke *links* lainnya masih dibidangi oleh kerangka desain *homepage* pokok *websites* pemkab Sleman. Dari tampilan *e-government* milik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sleman di atas terlihat bahwa *e-government* atau yang sering disingkat *e-gov* milik Pemerintah Kabupaten Sleman ini memiliki isi yang cukup lengkap mengenai informasi-informasi yang ada di Sleman. Misalnya saja pada menu terdapat berbagai penjelasan, yaitu : *Home*, Interaktif, Sejarah, Profil daerah, Geografi dan *Webmail*. Adapun isi dari menu tersebut adalah sebagai berikut : (a) *home* yaitu berisi tentang visi dan misi, kelembagaan, aparat, Bupati dan Wakil Bupati, Lambang daerah, Sleman Sembada, flora identitas, fauna identitas; (b) interaktif yaitu antara lain berisi tentang jamaah haji, sarana ibadah, komposisi agama, sekolah dasar/MI, SLTP/MTS, SLTA/MA, perguruan tinggi, kelompok belajar, komposisi agama, bantuan sosial, panti asuhan, panti wredha, penderita cacat, karang taruna; (c) sejarah yaitu untuk mengungkap sejarah Sleman mulai Periode 1916-1945, Periode 1945-1947, Periode 1947-1964, Periode 1964-sekarang; (d) profil daerah yaitu berisi tentang jumlah penduduk, kepadatan penduduk, keluarga berencana, tenaga kerja,

industri kecil, industri besar dan sedang, wisatawan, hotel, pertambangan, PDRB, komoditi, negara tujuan ekspor, realisasi ekspor; (e) Geografi yaitu berisi tentang letak dan luas wilayah, karakteristik wilayah, topografi, peta; (f) *Webmail* yaitu layanan ini digunakan jika kita ingin menjadi anggota/member.

Menu di atas sangat membantu dan memudahkan bagi para khalayak umum untuk mengetahui informasi mengenai Kab. Sleman. Selain itu juga pada *e-gov* milik Pemkab. Sleman ditampilkan agenda-agenda kegiatan yang sudah dilakukan/ rencana kegiatan yang akan dilakukan sehingga masyarakat mengetahui agenda kegiatan Pemkab. Sleman melalui *e-gov* nya.

Jadi dapat dilihat bahwa *e-gov* yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dapat dibilang isinya cukup lengkap karena segala informasi mengenai kabupaten tersebut dapat kita lihat melalui *e-gov* nya. Baik informasi mengenai pemerintahan, pendidikan, kesehatan, pariwisata dapat kita lihat disini. Sehingga layanan masyarakat secara *online* ini dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keinginannya secara interaktif dan Pemkab setempat dapat mengetahui kebutuhan warganya. Layanan SMS ini bertujuan untuk menyampaikan aduan, aspirasi, saran, dan kritikan masyarakat yang ditujukan untuk Pemkab Sleman. Dari layanan sms ini tentunya Pemkab Sleman dan warga lebih dimudahkan untuk berinteraksi.

Manajemen *Back Office Websites* Pemerintah Kabupaten Sleman

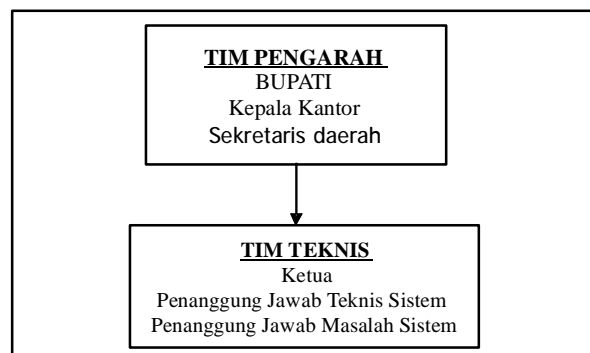
Pengelolaan *e-government* Pemkab Sleman secara umum dikelola oleh Kantor Telekomunikasi dan Informatika (KTI). Namun dalam pelaksanaannya dibantu oleh bagian atau dinas yang terkait dan Bagian Humas Pemkab Sleman. Sejarah KTI dimulai pada tahun 1999 ketika Pemkab Sleman membentuk KPDE (Kantor Pengolahan Data Elektronik) yang merupakan lembaga pengelola *e-government* Pemkab Sleman. Selanjutnya, pada tahun 2001 diubah menjadi KDEAP (Kantor Data Elektronik Arsip Perpustakaan). Kemudian pada tahun 2005 berubah menjadi Kantor Telekomunikasi dan Informatika.

Fungsi utama dari KTI Pemkab Sleman adalah Pada pengelolaan *e-government* Pemkab

Sleman, Kantor Telekomunikasi dan Informatika sebagai pengelola utama yang berperan membuat *web site*, mengatur dan mengontrol website serta jaringan. Badan lain seperti Bagian Humas bertugas mengisi informasi yang bersifat umum dan dinas-dinas terkait berfungsi mengelola dan mengisi informasi dan sub domain yang tersedia sesuai dengan bidangnya. Sementara tugas utamanya adalah membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintah daerah di bidang telekomunikasi dan informatika.: (a) sub bagian tata usaha mempunyai tugas yaitu (1) melaksanakan urusan umum; (2) melaksanakan urusan kepegawaian ; (3) melaksanakan urusan keuangan; (4) melaksanakan urusan perencanaan; (b) seksi sandi dan telekomunikasi mempunyai tugas yaitu (1) melaksanakan perencanaan teknis; (2) membina, mengembangkan sistem sandi dan telekomunikasi; (3) memelihara, mengembangkan jaringan dan alat sandi dan telekomunikasi; (4) melakukan pengiriman, penerimaan dan pengamanan berita sandi dan telekomunikasi; (c) seksi data elektronik mempunyai tugas yaitu (1) melaksanakan perencanaan teknis; (2) menyusun program; (3) mengolah data; (4) membina dan mengembangkan sistem informasi manajemen pemerintahan daerah berbasis komputer; sedangkan (d) seksi pengendalian frekuensi mempunyai yaitu (1) melaksanakan perencanaan teknis; (2) menyiapkan bahan perijinan; (3) pengawasan dan Pengendalian perijinan penggunaan frekuensi.

Dalam hal pengelolaan manajemen *back office* KTI berpedoman bahwa informasi umum yang disampaikan kepada publik pada dasarnya terlebih dulu dikaji terlebih dahulu oleh Bagian Humas Pemkab Sleman. Selanjutnya, oleh Bagian

Gambar 4. Sistem pengelolaan *websites* Pemkab Sleman



Humas Sleman pulalah yang menyampaikan atau meng-*upload* di website *slemankab.go.id*. Tetapi informasi yang bersifat khusus dalam aspek tertentu dikelola, dirumuskan dan dikaji terlebih dahulu oleh Bagian atau Pihak atau masing-masing dinas yang bersangkutan seperti hal kesehatan, hukum, teknologi, budaya dan pariwisata, teknologi dan lain-lain. Pada prinsipnya, penyebaran informasi oleh Pemkab Sleman bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan wawasan masyarakat dalam berbagai hal mencakup hukum, pemerintahan, politik, sosial, ekonomi, budaya, pariwisata, kesehatan, teknologi, perijinan dan lain-lain. Dalam alur informasi yang disebarluaskan maka kebijakan yang diambil oleh Pemkab Sleman adalah informasi yang bersifat khusus (pada hal/bidang tertentu) masuk ditanggapi oleh dinas/bagian yang terkait kemudian diterbitkan dalam website. Namun informasi yang bersifat umum diolah dan dikelola oleh Bagian Humas Pemkab Sleman.

Pengelompokan informasi yang dilakukan oleh tim pengelola *websites* Pemkab Sleman terbagi dalam tiga kategori yang meliputi : (a) informasi dinamis : adalah informasi yang dirubah setiap hari, umumnya meliputi peristiwa dan kegiatan yang terjadi di seputar wilayah kabupaten Sleman; (b) informasi semis statis : adalah informasi yang berisi tentang aturan perundangan atau data yang bersifat statistika; (c) informasi statis adalah informasi yang tidak relatif tidak berubah, seperti misalnya informasi tentang sejarah dan kondisi geografik Pemkab Sleman.

Tim pengelola selalu melakukan evaluasi dan pembaharuan terhadap tampilan desain sedangkan meng-*update* data informasi tidak memiliki jadwal yang rutin melainkan bergantung pada jenis informasi. Bentuk evaluasi lebih dititik beratkan pada isi informasi yang disediakan, artinya meskipun tidak terjadwal secara rutin namun isi informasi selalu diperbaharui. Evaluasi juga dilakukan dengan cara meng-*encounter* akses pengunjung pada informasi tertentu serta jumlah masyarakat yang lokal dan asing dalam mengakses situs *web sites* Pemkab Sleman. Evaluasi tersebut juga sekaligus sebagai penilaian terhadap beberapa informasi yang disediakan apakah menarik / diperlukan atau tidak diperlukan oleh pihak masyarakat.

Penentuan *content web sites* yang berkaitan dengan *public service*, pihak Pemkab Sleman melakukan survey terlebih dahulu pada masyarakat untuk menjangkau berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat. Namun dari hasil survey tersebut pihak Pemkab masih belum dapat memenuhi keseluruhan informasi yang diinginkan mengingat arah yang diinginkan adalah penyediaan fasilitas transaksi melalui *web sites* Pemkab Sleman. Kendala ini terletak pada belum ada pemahaman dan pengertian tentang layanan akses melalui internet oleh semua instansi yang ada di lingkungan Pemkab Sleman

Fasilitas akses informasi yang disediakan untuk pihak masyarakat adalah melalui fasilitas *web browser*, *e-mail* dan *chatting*. *Web* digunakan sebagai sarana publikasi kegiatan yang dilakukan oleh pihak Pemkab Sleman, sementara *e-mail* digunakan untuk ruang komunikasi masyarakat secara perorangan (individu) sedangkan *Internet Relay Chat* digunakan sebagai sarana komunikasi berbagai pihak untuk membantu pengembangan Pemkab Sleman.

Informasi yang disampaikan selama ini oleh pihak Pemkab Sleman diklaim sudah cukup efektif, karena masyarakat bisa memperoleh informasi yang penting seperti pelayanan ijin dalam berbagai bidang sehingga masyarakat bisa membekali diri sebelum mengurus perijinan. Di samping itu, informasi lain yang disampaikan pun cukup bermanfaat bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari Jumlah pengunjung website pada tahun 2006 sebanyak 125.070 atau rata-rata setiap harinya sebanyak 342 pengunjung. Pada tahun 2007 jumlah pengunjungnya sebanyak 114.473 atau rata-rata setiap harinya sebanyak 313 pengunjung. Kemudian, pada tahun lalu (2008) mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah pengunjung pada tahun 2008 menjadi 440.114 pengunjung atau rata-rata sebanyak 1.205 pengunjung tiap harinya.

Pengaduan atau keluhan masyarakat yang masuk melalui surat masuk atau lainnya selama ini disampaikan kepada bidang/dinas yang terkait untuk ditindaklanjuti. Selama ini aktifitas demikian sudah berjalan lancar sehingga terjadi dialog yang efektif antara Pemkab Sleman dengan masyarakat umum. Proses pengumpulan pengaduan atau

keluhan masyarakat menggunakan sistem multi kanal terintegrasi. Pengaduan masuk bisa melalui SMS, Loket, Surat, *web site*, *e-mail* dan Telephone. Untuk *e-mail* dari masyarakat yang masuk akan langsung ditanggapi oleh bidang yang terkait kecuali yang bersifat umum maka akan dijawab oleh Bagian Humas. Sehingga terjadi proses diskusi yang interaktif

Hal yang masih dirasa kurang oleh pihak pengelola web site Pemkab Sleman adalah belum ada menu poling atau jajak pendapat mengenai pelayanan pemerintah serta hal-hal lainnya, sehingga masyarakat Sleman dapat segera bisa memberikan apresiasi terhadap kebijakan yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman.

Adapun aplikasi yang telah diterapkan dalam e-government di Pemkab Sleman adalah sistem informasi kepegawaian, sistem informasi penggajian, sistem informasi dokumentasi hukum, sistem informasi perpustakaan, sistem informasi aset daerah, arsip, dan sistem administrasi kependudukan yang dikembangkan mulai 2002. Pada tahun 2008 telah diujicoba sistem informasi layanan industri dan sistem informasi catatan sipil yang terintegrasi dalam data dan informasi dapat diakses oleh aplikasi lain sehingga tidak ada duplikasi.

Sementara itu, sistem informasi kependudukan sudah diterapkan baik di tingkat kabupaten maupun kecamatan. Saat ini, transaksi data antara kecamatan dengan kabupaten dilakukan dengan cara *dial up* via telepon. Namun masih ada 2 kecamatan yang melakukan transfer data secara *offline* mengingat belum terjamah saluran telepon.

Dalam upaya peningkatan pelayanan informasi dan pelayanan lainnya dalam koridor pelaksanaan situs pemerintah daerah maka Pemkab Sleman melaksanakan beberapa kebijakan yang meliputi : (1) dalam hal pembahasan dan penetapan anggaran, pemerintah berkoordinasi dengan legislatif; (2) untuk pembinaan peningkatan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia aparatur maka setiap tahun diusulkan/diikutsertakan staf untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di bidang teknologi dan informasi; (3) koordinasi yang komprehensif (terus menerus dan

rutin) antar instansi pengelola teknologi informasi/data elektronik; (4) telah diupayakan berbagai bentuk koordinasi dan konsultasi baik tingkat provinsi maupun kabupaten/kota untuk pengembangan dan kelancaran implementasi *e-government*; (5) dalam upaya peningkatan pelayanan publik berupa informasi dan komunikasi telah dilakukan upaya-upaya peremajaan data yang strategis yang ditunjukkan untuk menunjang tugas-tugas pemerintah daerah melalui website; (6) untuk menjamin akuntabilitas dan kredibilitas kelembagaan Kantor Telekomunikasi dan kearah yang potensial dan memiliki kompetensi yang memadai dalam hal penyampaian informasi kepada publik serta menjangkau aspirasi yang berkembang di masyarakat maka telah dikembangkan media informasi berupa *web site* slemankab.go.id kearah penataan yang lebih memadai agar dapat diakses secara mudah oleh publik; (7) telah diberikan bantuan teknis kepada stakeholders yang membutuhkan bantuan teknis berkaitan telematika, berupa rekomendasi pengadaan perangkat komputer untuk menjamin standarisasi sesuai dengan ketentuan berlaku; (8) dalam rangka mendukung terwujudnya *good governance* maka pengembangan teknologi informasi dalam hal ini mencakup di dalamnya *e-government* perlu mendapatkan perhatian dan prioritas yang cukup untuk pembangunan dan pengembangannya.

Ke tiga situs *web* pemda tersebut bila dilihat dari fungsi dan kegunaannya, isi informasinya telah berorientasi pada keperluan pengguna. Pada sisi pengelolaan berita dan artikel gaya penulisannya yang terurur dan mudah dibaca dimiliki oleh situs pemkot Yogyakarta. Situs *web* Pemkot Yogyakarta isi berita dan artikelnya lebih pendek dan mudah dibaca.

Pada pengelolaan komunikasi dua arah yang menyediakan fasilitas *e-mail*, Pemkot Yogyakarta juga menyediakan daftar *e-mail* para pejabat publik, sedangkan situs pemkab Sleman orientasi interaksi masih bergantung pada forum diskusi komunitas maya dan bukannya pada *e-mail*. Tawaran komunikasi dua arah yang ditawarkan situs pemkab Sleman sangat minim dan tidak langsung tertuju pada pejabat publik yang bersangkutan namun pada administrator situs.

Untuk *uptoditas* data, pemkab Sleman

dan Pemkot Yogyakarta melakukannya dengan berdasar pada adanya informasi terbaru yang pantas untuk di sebarakan pada masyarakat. Ini menunjukkan bahwa ke dua pemerintah daerah yang menjadi objek penelitian melakukan *uptoditas* informasinya tidak setiap hari atau terjadwal melainkan bergantung pada event atau datangnya informasi dari peristiwa terbaru.

Pada pengelolaan tampilan yang diurai di atas maka dapat dikompilasi perbedaan antara dua situs milik Pemkab Sleman dan Pemkot Yogyakarta seperti di bawah ini :

Tabel 3 Perbandingan Pengelolaan Tampilan *Web*

Tampilan	Situs web Pemkab Sleman	Situs web Pemkot Yogyakarta
Penentuan isi	Survey ke masyarakat	Survey ke masyarakat
Gaya Penulisan	Kurang mudah dipahami	Mudah dipahami
Penyediaan alamat <i>e-mail</i> pejabat publik	Tidak lengkap	Kurang lengkap
Upoditas data	Berdasar Informasi terbaru	Berdasar Informasi terbaru

Dari segi keperluan atau tujuan dibuatnya situs web, tiga situs tersebut memiliki perbedaan sebagai berikut :

Tabel 4 Perbandingan Tujuan Pembuatan Situs *Web*

Situs web Pemkab Sleman	Situs web Pemkot Yogyakarta
1. Memudahkan masyarakat memperoleh informasi	1. Sebagai sarana komunikasi kehumasan serta layanan informasi kepada publik
2. Ada masukan dari pihak masyarakat secara transparan	2. Sebagai wahana interaktif masyarakat dalam menyalurkan aspirasi

Bila dilihat dari tabel di atas maka tujuan penyelenggaraan situs baik Pemkab Sleman dan Pemkot Yogyakarta memiliki kesamaan yaitu orientasi pada pemberian dan kemudahan informasi bagi publik masyarakat serta penyediaan ruang virtual untuk penyaluran aspirasi kepada pihak pemerintah daerah.

Orientasi pengelolaan situs pemerintah daerah tidaklah seperti *web* tradisional yang hanya memerlukan satu orang *webmaster*, namun terdiri struktur organisasi yang sistematis. Menurut panduan dari KOMINFO maka pengelolaan dan penanggung jawab situs dilakukan oleh: (a) pelindung (Gubernur/Bupati/Walikota); (b) penanggungjawab situs web Pemerintah Daerah (eselon tertinggi pada organisasi struktural Pemerintahan Daerah); (c) manajer situs (eselon satu tingkat dibawah eselon tertinggi pada

organisasi struktural Pemerintahan Daerah); (d) tim pengelola (sejumlah pegawai Pemerintah Daerah yang mampu, serta mempunyai standar kompetensi di bidang teknologi informasi); (e) tim asistensi (para eselon satu tingkat dibawah eselon tertinggi pada organisasi struktural pemerintah daerah, mewakili unit-unit kedinasan yang ada di daerah) (sumber : KOMINFO, 24, 2002)

Dari ketentuan tersebut bila di reflesikan ke tiga situs pemerintah daerah yang dijadikan objek penelitian akan didapatkan perbedaan sebagai berikut :

Tabel 5 Perbandingan Pengelolaan dan Penanggung Jawab Situs *Web*

	Situs web Pemkab Sleman	Situs web Pemkot Yogyakarta
Pelindung	-	Kepala Seksi Pelayanan Dan Informasi
Penanggungjawab Situs Web	Bupati, Kepala Kantor dan Sekretaris Daerah	Kantor Arsip Pengelolaan Data Elektronik
Manajer Situs	Kantor Telekomunikasi dan Informasi	Kantor Hubungan Masyarakat dan Informasi
Tim Pengelola	Staf KTI	Staf KPDE
Tim Asistensi	Tim teknis KTI	Staf instansi di lingkungan Pemkot

Secara sepintas terlihat bahwa pengelolaan ke tiga situs objek penelitian, masih belum sesuai dengan panduan penyelenggaraan situs web pemda yang dikeluarkan KOMINFO. Artinya bahwa pejabat di dua pemda tersebut dalam pengelolaan situs masih “setengah hati” dalam keterlibatan pengelolaan situs. Ini bisa dimengerti karena dalam konteks tertentu pihak pejabat publik bukan lahir dari generasi internet sehingga ada semacam “gagap teknologi” yang mempengaruhi keterlibatannya secara langsung dalam pengelolaan situs. Pengelolaan situs diserahkan pada badan yang memiliki keterkaitan dengan penyampaian informasi disini bila tidak Kantor Humas dan Informasi maka diserahkan pada Kantor Pengolahan Data Elektronik. Penyerahan pada dua badan tersebut sesungguhnya tidak salah sebatas dalam konteks manajerial dan pengelolaan, namun bila tidak ada sinergi dan kerjasama dengan instansi di lingkungan pemda maka umumnya informasi yang disampaikan dalam web tidak akan lengkap. Selain itu, ke-tidakadaan hal tersebut menyebabkan integritas layanan transaksional yang diharapkan pada setiap situs pemda tidak akan terwujud.

Simpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Secara ketentuan teknis masing-masing *web sites* pemda-pemda yang menjadi objek penelitian telah mengikuti beberapa standar yang diperlukan dalam pembangunan *web* sebagai media komunikasi dan informasi. Kekurangan yang paling menonjol dari pembangunan *web sites* pemda-pemda tersebut adalah masih dalam tahapan pematangan atau masih sampai pada fase penyediaan ruang komunikasi interaktif saja, sementara fase ke tahapan lanjut yaitu fase pemantapan berupa ketersediaan pelayanan publik serta fase pemanfaatan berupa layanan lintas instansi masih jauh api dari panggang.

Up toditas informasi, khususnya pada navigasi berita telah dilakukan secara rutin. Fenomena ini menandakan adanya motivasi dari pihak pemda untuk melakukan pelayanan standar melalui keberadaan *web sites* yang dimiliki terhadap publik. Namun masih adanya keterlambatan *up toditas* informasi merupakan pertanda bahwa masih ada ketidakseimbangan manajemen pengelolaan *websites* antar masing-masing pemda. Jika ini dibiarkan maka tercapainya tahapan pemanfaatan berupa layanan lintas G2G sulit dicapai.

Jumlah links informasi masing-masing *web sites* pemda sudah cukup memadai, artinya banyak kategori informasi yang disediakan. Persoalan yang mendasar justru terletak pada adanya pemda yang tidak menyediakan links *e-mail* bagi masyarakat pengguna, walaupun ada penerimaan umpan balik masih tertuju pada pengelola *websites* atau administrasi dan bukannya pada pejabat yang bersangkutan. Bila ini tidak diperhatikan maka efektivitas komunikasi yang bersifat timbal balik akan tidak terlaksana. Penumpukan pada satu tujuan alamat *e-mail* dan kekurangan kompetensi yang memberikan jawaban dari *feedback* yang diterima akan mengakibatkan bias informasi yang diterima masyarakat.

Pengelolaan manajemen *back office* diserahkan pada badan yang memiliki keterkaitan dengan penyampaian informasi yaitu Kantor Humas dan Informasi dan Kantor Pengolahan Data

Elektronik atau Kantor Telekomunikasi dan Informatika. Penyerahan pada dua badan tersebut sesungguhnya tidak salah sebatas dalam konteks manajerial dan pengelolaan, namun bila tidak ada sinergi dan kerjasama dengan instansi di lingkungan pemda maka umumnya informasi yang disampaikan dalam *web* tidak akan lengkap. Selain itu, ketidakadaan hal tersebut menyebabkan integritas layanan transaksional yang diharapkan pada setiap situs pemda tidak akan terwujud.

Faktor lain yang memiliki kaitan dengan poin di atas adalah belum tersediannya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan situs pemda sehingga masing-masing pemkab dan Pemkot masih ragu menerapkan *e-gov*. Konteks disini memperlihatkan bahwa pelaksanaan *e-gov* tidak sejalan dengan ketersediaan dan kesiapan dari pihak pemda dalam penyediaan sumber daya yang handal untuk mengelola situs *e-gov*. Lebih jauh lagi pada akhirnya mereka memaksa sumber daya yang ada untuk melaksanakan kegiatan *e-gov* dengan keterbatasan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai. Apabila SDM diambilkan dari pihak luar maka akan terjadi kurangnya rasa memiliki karena anggapan bahwa implementasi situs *web* pemda merupakan “proyek” sehingga begitu selesai proyek, maka kegiatan tersebut dianggap telah selesai tanpa muncul kesadaran untuk melakukan pemeliharaan dan menegakkan keberlanjutannya.

Daftar Pustaka

- Anonim, 2001, *Program Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta.
- Ancok, Djameludin, 2000, *Dampak Teknologi Internet Pada kehidupan Manusia dan Pengelolaan Institusi Pendidikan*, makalah pada peringatan Lustrum ke tujuh Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 15 Januari 2000.
- Arifin, E Zaenal, 1998, *Dasar-dasar Penulisan Karangan Ilmiah*, Grasindo, Jakarta.
- De Fleur, Melvin L, Sandra Ball Rokeach, 1980, *Theories of Mass Communications*, Longman Inc, New York.

- Dizard, Wilson, *Old Media New Media*, 1994, Longman Inc, New York.
- Indrajit, Richardus E., 2002, *Electronic Government*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Infante, Dominic A, 1990, *Building Communication Theory*, Waveland Press, Illinois.
- KOMINFO, 2002 (Oktober), *Sistem Informasi Nasional. Kementrian Komunikasi dan Informasi*. Tersedia di <http://www.kominfo.go.id/Dokumentasi.asp?cid=43> [12Februari 2003].
- Mc Quail Denis, 1987, *Teori Komunikasi massa*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mulyana, Deddy, 2003. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Rosda Karya, Bandung.
- Moleong, Lexy J, 1989, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remadja Karya, Bandung.
- Nasution, 1992, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- Nasution, Zulkarmain, 1989, *Teknologi Komunikasi Dalam Prespektif Latar Belakang dan Perkembangannya*, Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Rakhmat, Jalaludin, 1997, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, CV Rosda Karya, Bandung
- Rogers, Everett M, 2006, *Communications Technologie*, The Free Press Collier Mc Millan Publishing, London
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 1998, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta
- Sosiawan, Edwi Arief, 2003, *Teori Komunikasi Virtual*, Jurnal Ilmu Komunikasi, UPNVY
- Sosiawan, Edwi Arief, 2001, *Kajian Internet Sebagai Media Komunikasi*, Tesis, PPS UNPAD, Bandung
- Suryadi MT, 2002, *TCP/IP dan Internet*, Elex Media Computindo, Jakarta
- Wimmer, Roger D, Dominick, Joseph, 2003, *Mass Communication Research*, Wadsworth Publishing, California, USA
- Computer Mediated Communication Magazine* / Volume 2, Number 3 / March 1, 2003 / Page 2 tanggal 19 Oktober 2007
- Simber lain :**
http://www.awangfaroeck.com/awangf01/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=52 tanggal 30 Maret 2008
<http://wartagov.com/go-id-tes> tanggal 2 April 2008
<http://www.jogja.go.id> tanggal 2 April 2009
<http://www.sleman.go.id> tanggal 2 April 2009